DAFTAR PUSTAKA

A, Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing*,Vol 60.

Anindita, Putri . (2015). Pengaruh *Customer Delight*: *Justice, Esteem*, dan *Finishing Touch* terhadap *Active* dan *Passive Loyalty* (Studi pada Mitra Kerja UPT-PK Singosari-Malang) Jurnal Manajemen, Volume 13, Nomor 13.

Ansori, M.Mabur . (2014). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyality* Pada Bank BRI Semarang.Badan Penerbit UNDIP.

Benny, Chrisitian (2015). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada XTrans Cabang Cihampelas diBandung

Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. ~~2001~~. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Dennis C, Siegfried P. Christian M. Ringle, *What Drives Customers Loyalty? Nonlinear Effects Of Customers Delight and Satisfaction On Loyality and The Moderating Role Of Service Experience.*

Fandy Tjiptono dan G. Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Fitriani, Indri dan Jessyca, (2011) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Customer delight* dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Salon ITJE HER, Jakarta Selatan),

Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang:

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty* : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan-kawan. Erlangga, Jakarta.

Grischa Joseph, (2013). Motivasi, Persepsi, Kualitas Layanan, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di

Gujarati, Damodar (2003) , Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.

Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol. 4 No. 1 September 2014.

Karundeng, Feibe Permatasari, (2013). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan PEngaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar

Koentjaraningrat, (2000). Pengantar Ilmu Antropologi. Jakarta : Rineka Cipta.

Kotler, Amstrong, (2001). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Bowen & James Makens, (2002), Pemasaran Perhotelan dan kepariwisataan, edisi kedua, jakarta.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2012). *Principle of Marketing*, 14 Edition. Pearson International Edition. New Jersey: Pearson Prentic Hall.

Kwong, Kenneth, K., and Yau, Oliver, H.M. (2002). "*The Conceptualization of Customer Delight: a Research Framework". Asian Pacific Management Review 7* (2), 255–266. Manado. Vol. 1 No. 4Linda Karya

Muhammad Aska Bintang Pratama (2016). Pengaruh Pelayanan Prima dan *Eksperiental Marketing* Terhadap Loyalitas (Survei Pada Pengunjung WarungMumunggang Bandung).

Narimawati, Umi (2010). Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Penerbit Genesis.

Oliver, L et al. (1997), "*Customer Delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight", Journal of Retailing,* 73 (3): 311–336.

Raharso, Sri (2005). Pengaruh *Customer Delight* terhadap *Behavior-Intention Battery*. Jurnal Wirausaha, 34 (5):45–53.

Saladin, Djaslim (2006) Manajemen Pemasaran, Edisi Keempat, Bandung :

Sani Sidharta Wibawa. (2016). Pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Loaylitas Nasabah Bank BJB Syariah lembang.

Santoso, Singgih (2002). Konsep dan aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT. Flex Media Komputindo.

Schiffman dan Kanuk. (2004). Perilaku Konsumen.Edisi 7. Prentice Hall. Jakarta.

Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh/ (2002). *Customer Realtionship Management: Emerging Concept, Tools and Application, New Delhi:*

Smilansky, Shaz.(2009) *Experiential marketing : a practical guide to interactive brand experiences,* ebook. London and Philadelphia..

Sudarsih, Sri. (2008). *Customer Delight* dan Loyalitas Pelanggan, Fokus Ekonomi (FE), , Vol.7, No. 1, ISSN: 1412-3851.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabet.

Suwarni. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH.16 No. 1.

Tambunan , Putri Rahmayanti dan Bethani Suryawardani. (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyaan Tahun.

Tunardy, Wibowo (2016). Konsumen serta hak dan kewajiban konsumen. jurnalhukum.com

Widyastuti , Sri dan Asri Mu'afiah. (2015). *Assessing The Effects Of Service Quality And Customer Delight*, Forum Bisnis Dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP, Vol. 4 No., Hal – 62.

Suaracargo.com (2016)

http://www.posindonesia.co.id

www.topbrand-award.com, 2014